
Resolución Número 1237

(Diciembre 28 de 2018)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN
POLÍTICAS PARA REALIZAR ACUERDOS DE
PAGO DE LAS OBLIGACIONES EN MORA A
FAVOR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP, POR
CONCEPTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO,
POR EL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES
DERIVADAS DE LOS CONTRATOS DE
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y POR LAS
MULTAS IMPUESTAS COMO CONSECUENCIA
DE SANCIONES DISCIPLINARIAS.**

**EL GERENTE CORPORATIVO FINANCIERO
DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -ESP,
en ejercicio de sus facultades, en especial las
contenidas en el artículo 19 del Acuerdo 11 de
2013 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP y,**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los numerales 6º y 7 del artículo 19 del Acuerdo 11 de 2013 expedido por la Junta Directiva, la Gerencia Corporativa Financiera de la EAAB-ESP tiene la responsabilidad de fijar las políticas para el recaudo de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar el ingreso oportuno de los recursos de la empresa y determinar las políticas y estrategias tendientes al cobro y a la disminución de la cartera de la Empresa para su manejo óptimo.

Que el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos.”*

Que la Corte Constitucional, en la Sentencia C-389 de 2002, declaró exequible el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, en el entendido que en cuanto a la tasa de interés moratorio se aplicarán las normas pertinentes del Código Civil a los usuarios de inmuebles residenciales.

Que las empresas de servicios públicos pueden adoptar los mecanismos de recaudo de las obligaciones en mora que consideren convenientes, entre los cuales pueden implementarse la celebración de acuerdos de pago. En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto 843 de 2008, señala:

“En cuanto a la normatividad que faculta a las empresas para llevar a cabo la recuperación de cartera morosa, el régimen de los servicios públicos domiciliarios contenido en las leyes 142 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y las disposiciones regulatorias, no contiene normas especiales relativas a la recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales del derecho privado, a las estipulaciones del contrato de condiciones uniformes y en su defecto, a las disposiciones del Código de Comercio, al Código Civil y al Código de Procedimiento Civil. (...)”

Por lo tanto, dentro del marco legal señalado, las empresas de servicios públicos pueden adoptar las políticas que consideren convenientes para la recuperación de cartera, entre ellas el cobro ejecutivo o Jurídico- coactivo, el cobro persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa.”

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4473 del 15 de diciembre de 2006 “Por el cual se reglamenta

la Ley 1066 de 2006”, establece que, para las obligaciones diferentes a impuestos, tasas y contribuciones fiscales y parafiscales, se continuarán aplicando las tasas de interés especiales previstas en el ordenamiento nacional.

Que en los artículos 98 y 99 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* en relación con los documentos que prestan mérito ejecutivo en el marco de los procedimientos de cobro coactivo de obligaciones en favor del Estado, dispuso que:

“Las entidades públicas definidas en el párrafo del artículo 104 deberán recaudar las obligaciones creadas en su favor, que consten en documentos que presten mérito ejecutivo de conformidad con este Código. Para tal efecto, están revestidas de la prerrogativa de cobro coactivo o podrán acudir ante los jueces competentes”.

“Prestarán mérito ejecutivo para su cobro Coactivo, siempre que en ellos conste una obligación clara, expresa y exigible, los siguientes documentos: 1. Todo acto administrativo ejecutoriado que imponga a favor de las entidades públicas a las que alude el párrafo del artículo 104, la obligación de pagar una suma líquida de dinero, en los casos previstos en la ley. 2. Las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales ejecutoriadas que impongan a favor del tesoro nacional, o de las entidades públicas a las que alude el párrafo del artículo 104, la obligación de pagar una suma líquida de dinero. 3. Los contratos o los documentos en que constan sus garantías, junto con el acto administrativo que declara el incumplimiento o la caducidad. Igualmente lo serán el acta de liquidación del contrato o cualquier acto administrativo proferido con ocasión de la actividad contractual. 4. Las demás garantías que, a favor de las entidades públicas, antes indicadas, se presten por cualquier concepto, las cuales se integrarán con el acto administrativo ejecutoriado que declare la obligación. 5. Las demás que consten en documentos que provengan del deudor”.

Que con fundamento en lo dispuesto en los mencionados artículos 98 y 99, se incluirá dentro de las estrategias de acuerdo de pago, las obligaciones en mora por suministro de agua potable a que hace referencia la Resolución CRA 759 de 2016, a empresas de servicios públicos que abastecen zonas o municipios aledaños.

Que el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 dispone que *“En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos”*

Que la EAAB-ESP y la UAESP suscribieron el Contrato Interadministrativo 017 de 2012 para la gestión

y operación del servicio público de aseo, el cual en su cláusula N° 5 incorporó el reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero establecido bajo la Resolución 365 de 2015, el cual se encuentra vigente hasta la firmeza de su liquidación.

Que mediante Resolución 624 de 2015, la EAAB-ESP adoptó el reglamento interno de recaudo de cartera misión y no misión, en el cual se contemplaron las etapas de cobro pre-jurídico, persuasivo y coactivo, con el fin de obtener la recuperación de las obligaciones en mora a favor de la Empresa.

Que teniendo en cuenta las diferentes disposiciones y modificaciones realizadas en lo atinente a políticas de acuerdos de pago de obligaciones en mora a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Bogotá ESP, derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, de los contratos de suministro de agua potable y de las multas por sanciones disciplinarias, se hace necesario consolidar en una sola resolución la política de la Empresa en esta materia.

Que en mérito de lo anterior se resuelve.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO: Establecer directrices para realizar acuerdos de pago de las obligaciones misionales en mora de usuarios y suscriptores de la EAAB – ESP y no misionales, así como aquellas obligaciones que la Empresa gestione en favor de terceros en virtud de contratos o convenios en los cuales sea parte, siempre y cuando la ley y las competencias legales así lo permitan.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las disposiciones de la presente resolución serán aplicables a:

- a) Las gestiones de cobro de los usuarios de los ciclos de facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- b) Las gestiones de cobro del servicio de aseo que correspondan a la prestación de servicios realizada por la EAAB- ESP, entre el 18 de diciembre de 2012 al 11 de febrero de 2018 de manera transitoria hasta la liquidación del contrato interadministrativo 017 de 2012 o hasta que las partes lo convengan
- c) Las gestiones de cobro de obligaciones no misionales en mora originadas en multas impuestas en procesos disciplinarios y por el incumplimiento de los contratos de suministro de agua potable.
- d) Las gestiones de cobro que se adelanten en favor de terceros, siempre y cuando las partes acuerden

acogerse a las condiciones establecidas en la presente resolución.

ARTÍCULO 3. CONTENIDO DE LOS ACUERDOS DE PAGO: El acuerdo o compromiso de pago se otorgará con la solicitud del deudor y con la suscripción de un acta que deberá contener:

1. Número de cuenta (interna o contrato).
2. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
3. Dirección, teléfono y correo electrónico del deudor y/o propietario.
4. Valor de la obligación inicial.
5. Condiciones del pago y de la financiación.
6. Consecuencias del incumplimiento.
7. Advertencias de ley sobre la no procedencia de recursos en actos administrativos de trámite, reporte a las centrales de riesgo y entidades del Estado.
8. Firma e identificación del obligado.

ARTÍCULO 4. DOCUMENTOS PARA ADELANTAR LOS ACUERDOS DE PAGO: Para acceder a los acuerdos de pago, el deudor deberá aportar o acreditar los siguientes documentos:

1. Exhibir original y anexar fotocopia del documento de identificación del propietario, poseedor o usuario. En caso de ser una persona jurídica se debe acreditar la existencia y representación legal por medio de certificado de Cámara de Comercio o documento equivalente.
2. Certificado de tradición del inmueble que está vinculado a la cuenta contrato, con fecha de expedición no mayor a dos (2) meses.

En aplicación de lo dispuesto en el Decreto Nacional 019 del 10 de enero de 2012, la EAAB-ESP podrá obtener este certificado previa consulta en la base de datos dispuesta por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y en el Portal de la Ventanilla Única de Registro Inmobiliario – VUR.

Cuando no sea posible descargarlo o consultarlo porque el inmueble no tiene matrícula asignada, haya duda respecto de la individualización del inmueble, el predio se encuentra fuera de la ciudad de Bogotá D.C. o no se encuentra registrado en el archivo de predios, entre otras razones, el interesado en acceder al plan de pagos deberá aportar el mencionado documento o copia del

impuesto predial o número de matrícula inmobiliaria o chip catastral.

3. Formulario diligenciado donde declara la condición en que realiza el acuerdo de pago (el cual será suministrado por la EAAB-ESP).

Cuando se tenga la calidad de tenedor del inmueble, a cualquier título, será necesario aportar la autorización escrita del propietario o poseedor del inmueble. Dicha autorización deberá contener la información completa (número de identificación, nombre completo, teléfono fijo y celular, dirección de residencia y correo electrónico), con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

Cuando se actué a través de apoderado del usuario deudor, deberá exhibir su tarjeta profesional como abogado y el documento que lo acredita como tal.

4. Si la persona que figura como propietaria del inmueble falleció, a fin de acreditar su legitimación en la causa los herederos interesados en suscribir el plan de pagos deberán aportar, el registro civil de defunción, el registro civil de nacimiento y el documento de identidad de los herederos. En caso de que exista proceso de sucesión en curso, deberá aportar copia del documento que acredite la calidad de heredero.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando en el trámite del proceso coactivo se haya librado mandamiento de pago, no será necesario aportar el certificado de tradición del inmueble, salvo que en el momento de suscribir el plan de pagos existan dudas sobre la legitimación en la causa, evento en el cual el deudor deberá allegarlo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el caso de contratos de suministro de agua potable, el deudor deberá aportar los documentos establecidos en los numerales 1 y 3 del presente artículo. Adicionalmente, deberá aportar garantía que cubra el valor total de la deuda.

PARÁGRAFO TERCERO. Para todos los efectos se entiende por garantía, el contrato fiduciario, póliza de cumplimiento, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, autorizadas por el Gobierno, endoso de títulos o garantías.

ARTÍCULO 5. GASTOS DE COBRANZA: Se entiende por gastos de cobranza, todas las actividades gestionadas directamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP en las etapas de cobro prejurídico, persuasivo o coactivo, realizadas con el fin de recuperar la cartera, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro del acuerdo de pago.

Se puede adelantar una o varias de las siguientes actividades:

1. Llamadas telefónicas al propietario, poseedor o tenedor del inmueble a cualquier título
2. Visitas al inmueble.
3. Requerimientos por medio de comunicados.
4. Mensajería de texto.
5. Correo electrónico.
6. Investigación de bienes, en entidades distritales y nacionales.
7. Atención en Ventanilla.
8. Acuerdos de Pago.
9. Reporte a ciudadanos en mora a centrales de riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación según cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Adicionalmente, podrán llevarse a cabo todas aquellas actividades que la Empresa considere pertinentes y conducentes para desarrollar la gestión de recuperación de la cartera morosa.

Los gastos de cobranza serán generados sobre la totalidad de la deuda, dependiendo de las etapas de cobro, de la clase de uso y estrato socioeconómico del inmueble y se registrará en el sistema al momento de realizar el acuerdo de pago, total, a cuotas o abonos, así:

Estratos/ Clases de Uso	Residencial, Mixto		Industrial, comercial	Oficial y Especial
	1, 2 y 3	4, 5 y 6		
Prejurídico Administrativo	3%	6%	6%	3%
Persuasivo	5%	10%		
Jurídico/ Coactivo	5%	10%		

*Servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

ETAPA DE COBRO	PORCENTAJE DE GASTO DE COBRANZA
Prejurídico- Administrativo	3%
Persuasivo	6%
Jurídico/ Coactivo	10%

*Multas en procesos disciplinarios

El cobro de gastos de cobranza en la etapa pre-jurídica comenzará a generarse a partir de los sesenta (60) días de mora.

ARTÍCULO 6. GASTOS POR GESTIÓN PROCESAL:

Se entiende por gestión procesal aquellos gastos en que incurre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, tales como: inscripción de embargos, reconocimiento de honorarios de auxiliares de la justicia, gastos de transporte, costos generados por publicaciones, entre otros, los cuales deben estar debidamente soportados. Los anteriores gastos tienen fundamento legal en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro del acuerdo de pago.

ARTÍCULO 7. INTERESES DE FINANCIACIÓN: Para las clases de uso residencial, mixto y especial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se aplicará el interés legal regulado por el Código Civil.

Para las demás clases de uso (industrial, comercial, oficial y municipios), será una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los intereses de mora que se generen por el pago extemporáneo de la factura de los planes de pago para la clase de uso residencial, mixto y especial será el regulado por el Código Civil, y para las demás clases de uso será una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para los acreedores de multas en procesos disciplinarios, el interés de mora será el interés comercial y la tasa de financiación será el interés legal regulado por el Código Civil.

ARTÍCULO 8. REGLAS PARA ADELANTAR LOS ACUERDOS DE PAGO. Los acuerdos de pago se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Podrán suscribir acuerdos de pago, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio, cuyo inmueble esté vinculado a una cuenta contrato.
2. Solo se permitirá tener un acuerdo de pago vigente.
3. Se podrán incluir en el acuerdo de pago los siguientes conceptos:
 - a. Capital
 - b. Intereses
 - c. Gastos de cobranza
 - d. Gastos por Gestión procesal

4. La cuota inicial para los acuerdos de pago será como mínimo el valor total de la deuda dividido en la cantidad de cuotas pactadas.
5. Las cuotas de los acuerdos de pago pueden ser mensuales o bimestrales incluidas en la factura de consumo.

ARTÍCULO 9. PLAZO PARA LOS ACUERDOS DE PAGO. El plazo máximo para un acuerdo de pago está dado por la siguiente tabla:

Clase de Uso	Máximo de cuotas
Estrato 1	18
Estrato 2	16
Estrato 3	15
Estrato 4, 5 y 6	10
Comercial	12
Industrial	24
Especial y Oficial	24
Suministro de agua en Bloque	12
Multas en procesos disciplinarios	18

La tabla con el plazo máximo de cuotas podrá ser modificada mediante acto administrativo

El pago de las cuotas por multas en proceso disciplinario, se generarán a través de recibo de caja el cual deberá ser reclamado en las instalaciones de la Dirección de Jurisdicción Coactiva, para efectuar el pago en la respectiva entidad bancaria o autorizando el descuento de la mesada pensional cuando se trate de deudor pensionado.

ARTÍCULO 10. EXONERACION DE INTERESES DE MORA. Para efectos de la exoneración de intereses de mora que se contemplan en la presente resolución, se tendrán en cuenta aquellos que se encuentren reportados en el Sistema Integrado de Información Empresarial – SIIE. Se utilizará la siguiente fórmula para calcular el porcentaje de exoneración de intereses.

$$PE = \left(1 - \frac{Cuotas_p - 1}{Cuotas_{MAX} - 1} \right) * D_{MAX}$$

Donde,

PE: Porcentaje de exoneración

Cuotas_p: Número de cuotas pactadas para realizar el pago.

Cuotas _{max} :	Las cuotas máximas establecidas en el
D _{MAX} :	Descuento máximo según tabla del Artículo 11

ARTÍCULO 11. DESCUENTO MÁXIMO DE INTERESES DE MORA: Con todos los usuarios se podrán convenir acuerdos de pago de acuerdo con tabla de rangos de valor determinada en el 9.

TIPO DE USUARIO	D _{MAX}
CICLO I	100%
Tenedores de redes provisionales	100%
Especial y Oficial	100%
Estrato 1 al 3	100%
Estrato 4 al 6	70%
Comercial e Industrial	70%
Suministro de agua en Bloque	15%
Multas en procesos disciplinarios	50%

ARTÍCULO 12. INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE PAGO: El incumplimiento del acuerdo de pago comienza a partir de ocho (8) días después de generada la cuota inicial sin recibir el pago correspondiente o cuando exista atraso en el pago de dos (2) cuotas de financiación consecutivas.

El incumplimiento del plan de financiación dará derecho a la Empresa a dejar sin efecto el acuerdo de pago otorgado (consolidará la deuda) y a efectuar el traslado de la cuenta a la siguiente etapa de cobro.

En este caso, el deudor perderá los beneficios de plazo y de exoneración de intereses según el plan al que se haya acogido, se suspenderá el servicio y se procederá a efectuar el reporte negativo en las centrales de riesgo y boletín de deudores morosos del estado publicado por la Contaduría General de la Nación.

ARTÍCULO 13. REFINANCIACIÓN. En los eventos de incumplimiento del acuerdo de pago, la Empresa autorizará la refinanciación de la obligación en mora, siempre y cuando el deudor haya cumplido con el pago de la mitad de las cuotas establecidas. En todo caso, las cuotas de esta refinanciación no podrán exceder la cantidad de cuotas pactadas en el primer acuerdo y la cuota inicial será mínimo del 25% del total de la deuda.

PARÁGRAFO PRIMERO: Por una única vez, se podrá realizar refinanciación con una cuota inicial menor a la estipulada en este artículo, y sin la obligación de haber cancelado la mitad más una de las cuotas pactadas.

ARTÍCULO 14. CONSOLIDACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO A SOLICITUD DEL DEUDOR: Siempre que sea procedente, podrán acumularse diferentes conceptos de deuda en una sola financiación. Para tal efecto, las financiaciones que serán acumuladas deben encontrarse al día.

La etapa más avanzada de cobro será la encargada de realizar la acumulación de los acuerdos de pago y la nueva financiación, de acuerdo con los parámetros establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 15. ABONOS: Los deudores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo que no puedan acceder en forma inmediata a los planes de financiación previstos en la presente resolución, podrán realizar abonos hasta completar el valor total de la deuda, en cuyo caso sólo podrá solicitar la reconexión del servicio, una vez cancelada la totalidad de obligación.

ARTÍCULO 16. La Gerencia Corporativa Financiera y la Dirección de Jurisdicción Coactiva, en un lapso de dos (2) meses posteriores a la expedición de la presente resolución, adoptarán las medidas necesarias para su implementación y socialización.

ARTÍCULO 17. Lo previsto en este acto administrativo se desarrollará de acuerdo con lo establecido en la Resolución 624 de 2015 de la EAAB-ESP, por la cual se adoptó el reglamento interno de recaudo de cartera misión y no misión.

ARTÍCULO 18. La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias en especial las Resoluciones 746 de 2005, 895 de 2010, 448 de 2011 y 1033 de 2011.

ARTÍCULO 19. La presente resolución rige a partir de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil dieciocho (2018).

MAURICIO GÓMEZ ARANGO
GERENTE CORPORATIVO FINANCIERO